

Customer Journey

Emotionen während der Kundeninteraktion erkennen und gestalten

Dienstleistungen werden von den Kunden nicht nur rational, sondern vor allem auch emotional bewertet. Für die Gestaltung neuer Dienstleistungen ist es daher sinnvoll im Vorfeld zu testen, welche Emotionen in der Kundeninteraktion sowohl bei den Kunden als auch bei den Mitarbeitenden ausgelöst werden. Auf diese Weise ergeben sich Ansatzpunkte für Prozessverbesserungen und die Aufstellung von Verhaltensregeln in kritischen Situationen.

Anbieter von Dienstleistungen erhalten durch den Einsatz innovativer, auf künstlicher Intelligenz basierender Emotionserkennungssoftware eine objektivere Einschätzung der Kunden- und Mitarbeiteremotionen während der Customer Journey. Sie sind dadurch in der Lage, ihre Dienstleistungen sowohl kunden- als auch mitarbeiterorientierter zu erbringen. Die Funktionsweise ist simpel: eine Kamera nimmt das Gesicht der Person auf. Die Emotionserkennungssoftware analysiert während eines definierten Zeitraums den Gesichtsausdruck und identifiziert den emotionalen Zustand der Person.

Eingesetzt werden kann eine Emotionserkennungssoftware vor allem während der Entwicklungsphase



einer neuen Dienstleistung, insbesondere um diese vor der Markteinführung zu testen. Dabei sollten die Bedingungen jedoch möglichst real sein, um ehrliche Emotionen bei der Testperson auslösen zu können. Darüber hinaus sollte sich die Person möglichst an einem festen Ort befinden, damit die Kamera während der gesamten Interaktion das komplette Gesicht erfassen kann. In Frage kommen also insbesondere web- und telefonbasierte Dienstleistungen.

Ein Beispiel für den Einsatz der Emotionserkennung in der Customer Journey ist die Gestaltung neuer Internetseiten. Um zu testen, wie diese bei verschiedenen Kundengruppen ankommt, lässt sich ein Test mit der Emotionserkennungssoftware durchführen und gezielte Verbesserungen ableiten.

Unterstützt durch:



Baden-Württemberg

MINISTERIUM FÜR WIRTSCHAFT, ARBEIT UND TOURISMUS

Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO

Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Kontakt

Christian Schiller
Telefon +49 711 970 2185
christian.schiller@iao.fraunhofer.de

www.smart-service-bw.de